

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/179668>

Please be advised that this information was generated on 2017-12-15 and may be subject to change.

De stoute schoenen aan

*Een verkenning van nieuwe mogelijkheden
voor onderzoek naar communicatie in
organisaties*

INAUGURELE REDE DOOR PROF. DR. LIDWIEN VAN DE WIJNGAERT

inau-
gurele
rede

change perspective

Radboud Universiteit



INAUGURELE REDE

PROF. DR. LIDWIEN VAN DE WIJNGAERT



ICT heeft niet alleen de samenleving veranderd, ook de manier waarop kennis over deze veranderende werkelijkheid tot stand komt is veranderd. ICT heeft nieuwe manieren van onderzoek nodig en mogelijk gemaakt. Deze oratie gaat over veranderingen in wetenschappelijke kennisvorming: van

de vragen die worden gesteld worden, de manier waarop we theorie gebruiken, de manier waarop we data verzamelen en analyseren tot de manier waarop we wetenschappelijke kennis delen met de samenleving. Bijvoorbeeld innovatief literatuuronderzoek op basis van netwerkanalyse en hoe sociale media kunnen helpen bij de beoordeling van gezondheidsrisico's ten aanzien van voedsel en waren. Deze nieuwe manieren van onderzoek in de communicatie- en informatiewetenschap moeten uiteindelijk bijdragen aan effectieve communicatie in organisaties.

Lidwien van de Wijngaert (Best, 1970) studeerde Communicatiewetenschap, met als specialisatie Informatiestudies aan de Universiteit van Amsterdam. Ze promoveerde aan de Universiteit Utrecht op onderzoek naar de relatie tussen taak- en situationele kenmerken en de keuze voor een communicatiekanaal. Daarna werkte ze als docent massacommunicatie en als universitair docent en onderzoeker bij het Instituut voor Informatica en Informatiekunde bij diezelfde universiteit. In 2008 werd ze senior onderzoeker aan de Universiteit Twente. Sinds 2016 is ze hoogleraar aan de Radboud Universiteit, waar ze onderzoek doet en onderwijs verzorgt in de driehoek organisatie, communicatie en technologie.

Radboud Universiteit



DE STOUTE SCHOENEN AAN
EEN VERKENNING VAN NIEUWE MOGELIJKHEDEN VOOR ONDERZOEK
NAAR COMMUNICATIE IN ORGANISATIES

THINK DIFFERENT.

JUST DO IT.

ENJOY!

De stoute schoenen aan

Een verkenning van nieuwe mogelijkheden voor onderzoek naar communicatie in organisaties

*Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van hoogleraar Communicatie in
Organisaties aan de Faculteit der Letteren van de Radboud Universiteit op donderdag
21 september 2017*

door prof. dr. Lidwien van de Wijngaert

Opmaak en productie: Radboud Universiteit, Facilitair Bedrijf, Post & Print
Fotografie omslag: Bert Beelen

© Prof. dr. Lidwien van de Wijngaert, Nijmegen, 2017

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt middels druk, fotokopie, microfilm, geluidsband of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de copyrighthouder.

*Geachte mijnheer de rector magnificus,
lieve familie en vrienden, beste collega's en bekenden, geachte overige aanwezigen,*

Wetenschappelijke kennisvorming is de onophoudelijke beweging van inductie en deductie tussen empirie en theorie. Deze definitie leerde ik tijdens mijn opleiding Communicatiewetenschap aan de Universiteit van Amsterdam. De docent van het vak onderzoeksmethoden liet ons deze zin uit ons hoofd leren. We moesten in staat zijn om hem, desnoods om twee uur 's nachts, blind op te dreunen. Zo nu en dan controleert hij het nog eens. En daarmee legde deze definitie niet alleen de basis onder een goed huwelijk (met slechte nachtrust), maar vormde zij ook de start van mijn wetenschappelijke carrière.

Deze zin namelijk, vat kort maar krachtig samen waar het allemaal om draait: het ontwikkelen van een theorie, het formuleren en toetsen van hypothesen aan de empirie om uiteindelijk tot nieuwe, betere theoretische inzichten te komen. Dit fundamentele proces van wetenschappelijke kennisvorming pas ook ik toe op mijn eigen domein van onderzoek. De leeropdracht die ik daarbij van de Faculteit der Letteren heb meegekregen heb luidt kort maar krachtig: 'Communicatie in Organisaties'. Daar moet ik het mee doen.

De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat ik wel wat geworsteld heb met deze opdracht want enerzijds is die vrij smal. Waarom alleen communicatie in organisaties? Waarom niet ook communicatie tussen organisaties, of communicatie van een organisatie met het publiek...? Of omgekeerd? Ik heb besloten mij ruimhartig op te stellen naar het woordje 'in' en dat vrijelijk te interpreteren als 'met', 'tussen' of 'door' op het moment dat zich een interessante onderzoeksvraag aandient. Ik reken erop dat er, nu ik voor de letterenfaculteit werk, wel collega's zijn die argumenten hebben op basis waarvan deze interpretaties van het woord 'in' te rechtvaardigen zijn.

Anderzijds is alle communicatie in, tussen en met organisaties wel weer een heel erg brede leeropdracht. Daarom heb ik ervoor gekozen om op twee manieren focus aan te brengen: In de eerste plaats wil ik mij primair richten op overheidsorganisaties. In de tweede plaats wil ik mij richten op de rol die technologie speelt in de communicatie. In de rest van mijn betoog vandaag zult u voorbeelden van deze keuzes tegenkomen. En om te beginnen, zal ik u een voorbeeld geven aan de hand van een onderzoek op basis van twitterdata.

DE CASUS BENNO L.

Toen zedendelinquent Benno L. vrijkwam na een gevangenisstraf maakte *NRC Handelsblad* zijn woonadres bekend. Hierdoor ontstond ophef op straat: mensen wilden niet dat

Benno L. in hun achtertuin kwam wonen. Ook op sociale media was een piek in het berichtenverkeer over dit onderwerp te zien. Naar aanleiding van dit voorval hebben we het berichtenverkeer op *Twitter* geanalyseerd. Doel was om inzicht te krijgen in wat de betekenis is van al die tweets voor bijvoorbeeld de gemeente Leiden of Reclassering Nederland.

Op basis van *framing* en theorieën over sociaal kapitaal kan worden verondersteld dat verschillende groepen het onderwerp Benno L. op verschillende manieren bespreken. Om deze hypothese te toetsen hebben we het berichtenverkeer over Benno L. van *Twitter* met behulp van een combinatie van inhoudsanalyse en netwerkanalyse onderzocht.

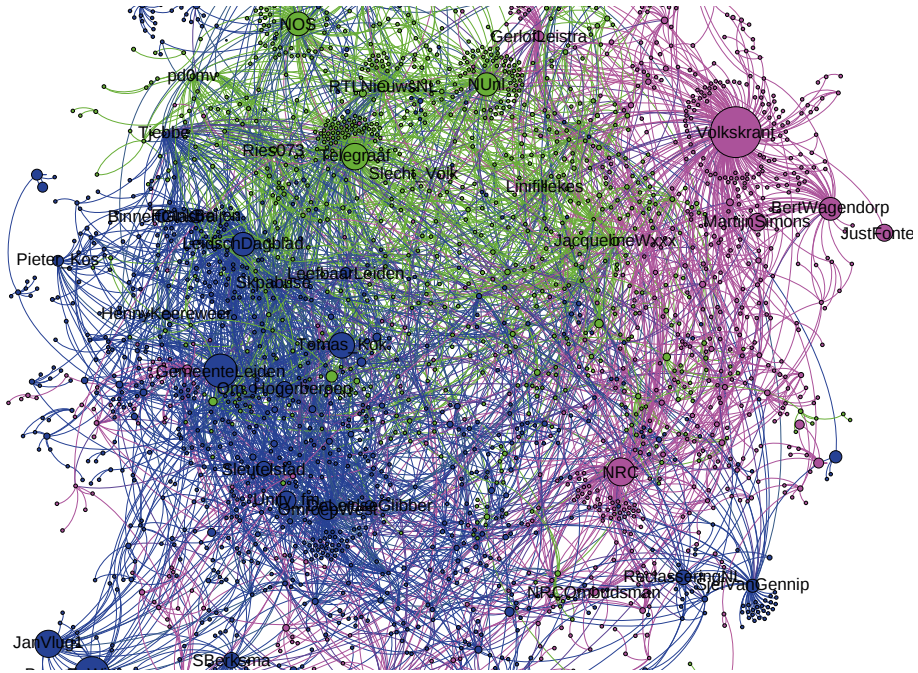
Voor ik de resultaten presenteer zal ik, voor de mensen die niet bekend zijn met netwerkanalyse, eerst een korte toelichting te geven op wat netwerkanalyse behelst. Een netwerk bestaat uit twee elementen: knopen en relaties. Knopen zijn bijvoorbeeld medewerkers in een organisatie. Het feit dat twee collega's met elkaar samenwerken vormt de relatie tussen deze twee knopen. Dit is echter een kwestie van definitie. Op dezelfde manier is het mogelijk om bijvoorbeeld een klas kinderen in knopen en relaties beschrijven. De kinderen vormen dan de knopen en de relaties worden gevormd door wie met wie appt. Je zou dan bijvoorbeeld kunnen onderzoeken welke rol de netwerkrelaties spelen in het maken van studiekeuzes. Nog een ander voorbeeld is het songfestivalnetwerk: de landen die meedoen aan het Eurovisie Songfestival zijn de knopen en de punten die ze elkaar geven zijn de relaties. De structuur van het netwerk kan vervolgens iets zeggen over de verhoudingen binnen Europa. Kortom: netwerkanalyse heeft heel veel toepassingsmogelijkheden. Maar nu eerst terug naar *Twitter*.

In data die worden verzameld op *Twitter* bestaan de knopen uit accounts van mensen of organisaties. Hier ziet u een paar voorbeelden. De relaties worden gevormd door *Retweets* of *@Mentions*. Als ik immers in een tweet iemand anders noem, of een bericht van iemand *retweet*, dan is daar op de een of andere manier sprake van een relatie. Als we eenmaal de beschikking hebben over een dergelijk *Twitter*netwerk is het mogelijk allerlei analyses uit te voeren. Centrummaten zoals *Betweenness* en *Pagerank* laten bijvoorbeeld zien wie centraal staat in het netwerk en wie een rol in de periferie heeft. Ook is het mogelijk om verschillende groepen in het netwerk te onderscheiden. Hierbij gaat een algoritme op zoek naar clusters van accounts waarbij de verbindingen binnen het cluster sterker zijn dan de verbindingen tussen de clusters.

Hier zien we het netwerk van *twitter*berichten die verzameld zijn naar aanleiding van de ophef rondom Benno L. In de afbeelding zijn de verschillende groepen, die het algoritme heeft gevonden, in verschillende kleuren weergegeven. De groepen blijken het onderwerp Benno L. inderdaad op verschillende manieren te *framen*. Zo is er een groep (in

het figuur aan de rechterkant in roze weergegeven) waarin bijvoorbeeld *de Volkskrant* en *NRC* een centrale rol spelen. Op basis van de inhoud van de berichten die binnen deze groep worden gedeeld kunnen we concluderen dat hier een meta-discussie wordt gevoerd. Deze discussie gaat over de journalistieke vraag of het publiceren van het adres van een zedendelinquent, die zijn straf heeft uitgezeten, wel of niet verstandig is. Links-onder in het figuur zien we, in blauw, een tweede groep. Door hun verbinding met lokale nieuwsmedia zoals *Omroep West* en het *Leidsch Dagblad* lijkt dit een groep mensen te zijn die direct betrokken is bij het voorval. Deze groep mensen geeft aan zeer ontevreden te zijn met de nieuwe buurtgenoot. Tegelijk zien we dat de overheid deze groep mensen redelijk goed weet te bereiken via Twitter en andere nieuwsmedia. Zo legt bijvoorbeeld Sjem van Gennip, de voorzitter van de raad van bestuur van Reclassering Nederland uit hoe het beleid ten aanzien van zedendelinquenten in elkaar steekt. Ook *retweet* een lokale wijkagent een aantal berichten om het publiek te informeren. Tot slot zien we (in groen) een groep mensen die het nieuws van bijvoorbeeld *de Telegraaf* of *Nu.nl* over Benno L. *retweet*. Een aantal mensen binnen deze groep deelt daarbij ook de meest gruwelijke ideeën over wat te doen met zedendelinquenten. Ik zal u de voorbeelden besparen. Wat opvalt is dat in deze groep geen berichten van overheidsorganisaties te zien zijn. De mensen in het groene deel blijven daarmee (via Twitter) grotendeels verstoken van informatie van de overheid. Zij zien geen berichten van Reclassering Nederland, waarin het beeld dat zedendelinquenten hun gang kunnen gaan, wordt genuanceerd. Het mogelijke gevolg is dat het beeld dat de overheid 'niets doet' in deze groep wordt versterkt.

Sociale media kunnen enerzijds de individuele communicatiekracht vergroten: mensen krijgen makkelijker toegang tot nieuwsberichten en mensen komen gemakkelijk in contact met elkaar. Anderzijds blijkt uit dit onderzoek dat niet alle berichten door iedereen worden gezien. Communicatie vindt plaats binnen subgroepen. De frames die in verschillende groepen worden gehanteerd zijn heel verschillend waardoor de groepen een heel verschillend beeld van de werkelijkheid krijgen. Vanuit theoretisch oogpunt kunnen we een verklaring vinden voor dit resultaat in de cognitieve dissonantietheorie in relatie tot de manier waarop *Twitter* in technische zin is ingericht met een structuur van 'volgen' en 'volgers'. Het is, op basis van de cognitieve dissonantietheorie, immers niet ondenkbaar dat mensen voornamelijk accounts volgen van mensen die ze verstandig, aardig, grappig of interessant vinden. We volgen immers liever niet de mensen die ons tegen de haren instrijken. Met deze netwerkanalyse kan de *filter bubble* (en de mogelijke polariserende gevolgen daarvan) zichtbaar worden gemaakt. In praktische zin biedt dit resultaat daarmee aanknopingspunten voor de ontwikkeling van bijvoorbeeld een gedifferentieerde communicatiestrategie naar verschillende soorten doelgroepen voor gemeenten of andere overheidsorganisaties.



Figuur 1. Network Benno L.

Met dit voorbeeld heb ik u willen laten zien dat technologie, organisaties en communicatie nauw met elkaar verbonden zijn. Poole en DeSanctis (1994) hebben dit al lang geleden verwoord in hun paper over *Adaptive Structuration*. Netwerkanalyse biedt een nieuwe manier om de relatie tussen technologie, organisaties en communicatie echt inzichtelijk te maken. Om de waarde van netwerkanalyse verder te onderbouwen zou ik u graag nog een toepassing van netwerkanalyse laten zien.

LITERATUURONDERZOEK OP BASIS VAN META-ANALYSE EN NETWERKANALYSE

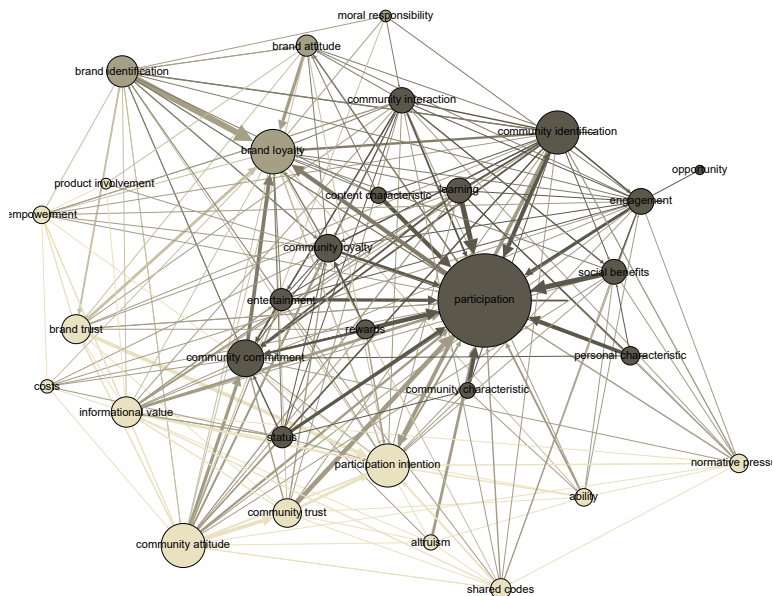
Het startpunt van wetenschappelijk onderzoek is bijna altijd een verkenning van de bestaande literatuur. Wetenschappelijke vooruitgang rust immers voor een belangrijk deel op het werk dat wetenschappers voor ons hebben gedaan. Dit idee is door Isaac Newton verwoord als *Standing on the shoulders of giants*. Maar hoe sta je op de schouders van een reus in een wereld waar, alleen al in Nederland, per jaar meer dan 60.000 wetenschappelijke publicaties worden geschreven (Rathenau, 2015)? Om het met wijlen Jeroen Schot te zeggen is het een hele klus om daar ‘chocola van te maken’.

Gelukkig helpt de wetenschap zelf een handje: Card (2012) onderscheidt verschillende vormen van literatuuronderzoek. Daarbij maakt hij onderscheid tussen een narratieve benadering en verschillende meer kwantitatieve benaderingen, waaronder de meta-analyse. Elke methode heeft zo z'n eigen voor- en nadelen: de narratieve methode geeft veel vrijheid maar in het uiteindelijke resultaat kan objectiviteit onder spanning staan doordat de interpretatie en voorkeuren van de onderzoeker een rol kunnen spelen. Met een meta-analyse is objectiviteit beter gewaarborgd maar hierin richt men zich over het algemeen op slechts één (of hooguit enkele) hypothesen terwijl de fenomenen die we onderzoeken juist door allerlei actoren en factoren kunnen worden verklaard.

Om tegemoet te komen aan deze tekortkomingen zou ik een ándere manier van literatuuronderzoek willen voorstellen: de netwerkbenadering van literatuuronderzoek.

Het uitgangspunt van deze vorm van literatuuronderzoek is de definitie van een theorie als een geheel van denkbeelden en verklaringen die in onderlinge samenhang worden beschreven. De hypothese vormt daarbij de brug tussen theorie en empirie. Veel hypothesen worden uitgedrukt in termen van twee constructen: vaak een oorzaak en een gevolg. Denk bijvoorbeeld aan de hypothese dat de wijze waarop merkwaarden binnen een organisatie aan de medewerkers wordt gecommuniceerd kan leiden tot meer (of minder) kennis van de merkwaardigheden. Vervolgens kan kennis van de merkwaarden ertoe leiden dat de medewerkers deze merkwaarden meer gaan uitdragen in hun dagelijks werk. Wanneer we van een bepaald domein de hypothesen van een groot aantal verschillende onderzoeken verzamelen en aggregeren ontstaat een inhoudelijk netwerk van constructen en relaties dat inzicht geeft in de structuur van de kennis in dat domein. De netwerkanalyse richt zich, net als bij de casus over Benno L., op beantwoording van vragen als: welke constructen staan centraal? Zijn er clusters te onderscheiden? Maar ook: is het netwerk cyclisch van aard? Of zitten er gaten in het netwerk die kunnen wijzen op interessante nieuwe onderzoeksvragen?

Een dergelijke aanpak heeft Mirjam Lasthuizen gekozen voor haar literatuur-onderzoek naar *Online Brand Communities*. Haar zoektocht naar literatuur leverde 82 publicaties op waarin maar liefst 906 hypothesen werden geformuleerd tussen 31 constructen.



Figuur 2. Netwerkanalyse van online brand community onderzoek.

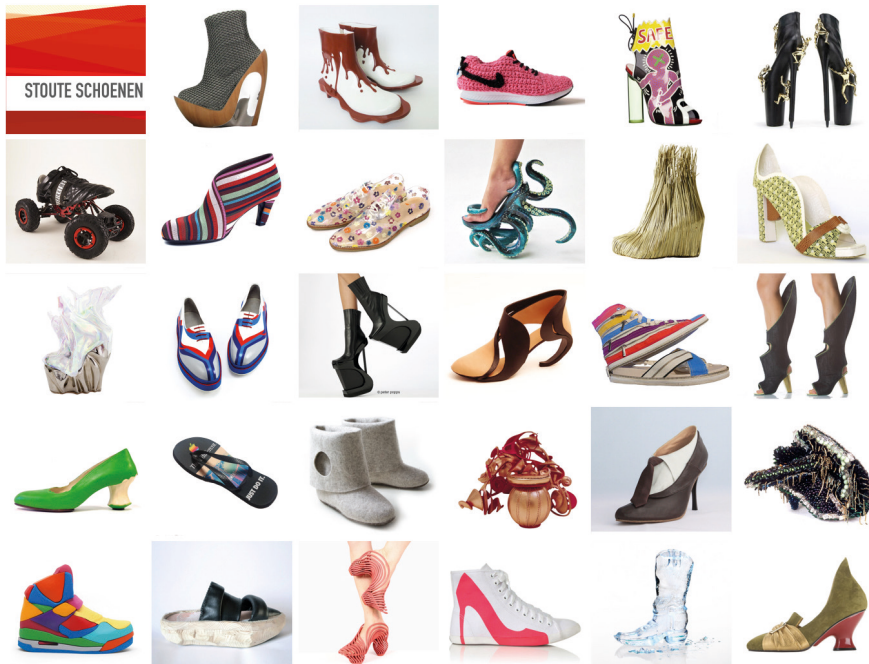
De analyse van dit netwerk resulteerde in verschillende bevindingen. Allereerst kunnen we verschillende clusters onderscheiden: constructen die te maken hebben met de consument zelf, met de community, met het merk en met het proces van participatie. In de tweede plaats laat de netwerkanalyse zien dat het onderzoek naar *online brand communities* cyclisch van aard is: een sterker vertrouwen in een merk leidt bijvoorbeeld tot een hogere intentie om te participeren op een online brand community. Op haar beurt leidt deze verhoogde intentie om te participeren tot sterkere loyaliteit naar een merk. Loyaliteit hangt weer samen met vertrouwen in een merk. Het cyclische karakter van het netwerk roept nieuwe vragen op met betrekking tot de manier waarop we causaliteit conceptualiseren. Misschien zijn procesmodellen wel veel geschikter om de relatie tussen technologie, organisaties en communicatie te begrijpen dan de causale modellen die we de afgelopen tientallen jaren hebben gebruikt.

Tot slot van dit deel nog enkele woorden over de methode zelf. In de afgelopen jaren heb ik deze methode op basis van een idee van Harry Bouwman en Peter Neijens, samen met Guido Ongena en Nosh Contractor en anderen ontwikkeld en gebruikt. Ik zou deze methode van literatuuronderzoek in de toekomst graag verder willen ontwikkelen en meer bekendheid willen geven. Een manier om dat te doen, en tegelijk de belangrijke verbinding tussen onderwijs en onderzoek te maken, is door studenten te laten stoeien

met deze methode zoals ooit gesuggereerd door Sjaak Brinkkemper. Bij deze geef ik me dan ook graag op voor een GOOD workshop en een bachelorkring waarin we deze methode van literatuuronderzoek gaan toepassen.

INTERMEZZO

Zoals u heeft gemerkt ben ik de afgelopen twintig minuten in mijn eentje aan het woord geweest. Een oratie heeft immers de vorm van een openbaar college. Een mooie traditie maar helaas blijkt uit wetenschappelijk onderzoek dat een college niet de meest effectieve manier is om kennis over te brengen. Een belangrijke reden is dat het bij de meeste studenten met een kwartier wel gedaan is met de aandachtspanne (Marincovich, 2007). Hoewel ik dit, overwegend hoog- en zeergeleerde publiek, wel wat hoger inschat, vermoed ik dat ook bij u de aandacht op dit moment wel wat is verslapt. Daarom leek het me een goed moment voor een intermezzo.



Figuur 3. Stoute schoenen (Virtual Shoe Museum, 2017).

Ik wilde deze schoenen laten zien omdat de ontwerpers van deze schoenen letterlijk de stoute schoenen hebben aangetrokken. Met nieuwe en bestaande materialen, hebben

ze vanuit hun kennis en kunde over voeten, lopen en bewegen, de schoen op nieuwe manieren vormgegeven. In sommige gevallen levert dat een mooi nieuw concept op. In andere ontwerpen leidt het tot een nauwelijks herkenbaar resultaat. Soms is het grappig, soms alleen maar functioneel.

Dit is ook de manier waarop ik vind dat we tegen wetenschap moeten aankijken: altijd op zoek naar nieuwe manieren om de werkelijkheid te begrijpen.

Een moeilijkheid waar we in de communicatie- en informatiewetenschappen mee te maken hebben is dat ons onderzoekdomein een *moving target* is. Waar we in de natuurwetenschap steeds meer te weten komen over de empirie, is de empirie in de communicatie- en informatiewetenschappen geen vaststaand feit. Ik geef u een voorbeeld van de snelheid waarmee verschillende technologieën zich hebben ontwikkeld aan de hand van het AiO-traject van Karianne Vermaas. Zij deed, in samenwerking met Dialogic, onderzoek naar de adoptie van breedband internet (ADSL). Inmiddels hebben veel mensen glasvezel. De vraag naar de fysieke toegankelijkheid van ADSL-netwerken is voor Nederland nauwelijks nog relevant. De kennis die zij heeft ontwikkeld over de acceptatie van nieuwe technologie is echter ook nu nog relevant als het gaat om de om de acceptatie van technologieën zoals robots of *augmented reality*.

Tegelijk heeft elke nieuwe technologie ook haar eigen kenmerken en context waardoor het lastig blijft om te voorspellen welke technologie succesvol zal worden en welke niet. Doordat we dus te maken hebben met een *moving target* is het ontwikkelen van generieke kennis geen gemakkelijk proces. Voor een deel getuigen de discussies in kranten en tijdschriften over de waarde van wetenschap hiervan. Ik denk dat we al onze creativiteit moeten inzetten om op basis van bestaande en nieuwe methoden en technieken van onderzoek inzicht krijgen in de veranderende wereld om ons heen. Vanwege die nieuwigheid zal dat altijd gepaard gaan met vallen en opstaan. We zouden daarom in de wetenschap ook meer aandacht moeten hebben voor de voorspellingen die niet uitkomen zoals gedacht.

Tot zover mijn visie op de wetenschap als proces en tot zover het intermezzo. Terug naar het domein van communicatie, organisaties en technologie.

ONDERZOEK NAAR TECHNOLOGIE, COMMUNICATIE EN ORGANISATIES

In dit laatste deel van mijn oratie, over mijn plannen voor de toekomst, wil ik hier nader op ingaan.

Op dit moment zijn we bezig met het opstarten van een project waaraan Nina Lauran haar promotieonderzoek verbonden heeft. In dit project speelt de Nederlandse Voedsel

en Waren Autoriteit (de NVWA) een belangrijke rol. De missie van de NVWA is het bewaken van de gezondheid van dieren en planten, het dierenwelzijn, de veiligheid van voedsel en consumentenproducten, en het handhaven van de natuurwetgeving. De kerntaken die hieruit voortvloeien zijn handhaving, risicobeoordeling en risicocommunicatie (Jaarplan, 2015). Ik neem aan dat ik dit, na een zomer met eieren en Fipronil, niet meer hoeft uit te leggen.

De vraag die voorligt is of sociale media informatie opleveren die gebruikt kan worden door de NVWA in kennisgedreven en risicogericht toezicht. De analyse kan zich zowel richten op het inperken van gezondheidsrisico's als op het verbeteren van de eigen processen. Bij het inperken van gezondheidsrisico's kunt u bijvoorbeeld denken aan gezondheidsrisico's zoals het drinken van rauwe melk of het roken van e-Sigaretten. Bij de herinrichting van processen van de NVWA zelf kunt u denken aan de mogelijkheid om inspecteurs gericht te sturen naar restaurants die op sociale media negatief worden beoordeeld.

Ook in dit onderzoek staan sociale media dus centraal. De reden om zoveel belang te hechten aan sociale media is primair de onstuimige groei die de sociale media de afgelopen jaren hebben doorgemaakt. *Facebook* en *Twitter* maar ook *Instagram* en *Snapchat* worden alleen al in Nederland door miljoenen mensen gebruikt. Per dag worden honderdduizenden berichten gedeeld.

Onderzoek op basis van sociale media data brengt echter ook een aantal beperkingen met zich mee. Er zijn plekken waar de schoen wringt zullen we maar zeggen. Zo zijn noch de gebruikers noch het gebruik van sociale media representatief voor de samenleving als geheel. Ook zijn lang niet alle berichten op sociale mediaplatforms toegankelijk voor onderzoekers. Daarmee zijn de mogelijkheden om de resultaten te generaliseren naar de populatie als geheel beperkt. Ook het volume kan problematisch zijn. De grote hoeveelheid data kan de opslag en analyse van data erg ingewikkeld maken. Verder zijn sociale mediadata enerzijds divers en rijk van aard door het gebruik van tekst en/of beeld maar anderzijds arm van aard: de context, achtergrond of motivatie achter een bericht zijn niet bekend.

Het verdient daarom aanbeveling niet alleen sociale mediadata te bestuderen maar om deze data te combineren met bijvoorbeeld surveydata of interviews.

Hoewel de lijst van problemen en beperkingen van sociale mediadata lang is, vind ik het toch de moeite waard om de komende jaren mijn aandacht te besteden aan het verzinnen van manieren om deze beperkingen te overkomen. Reden hiervoor is dat de netwerkstructuur waarin deze berichten worden verstuurd uitzonderlijke mogelijkheden

biedt om inzicht te krijgen in maatschappelijke processen. Het voorbeeld van Benno L. getuigt hiervan. Ook bestaat de mogelijkheid om oude theorieën op nieuwe manieren te toetsen. Een paar voorbeelden daarvan hebben we vandaag al gezien. Verder denk ik dat juist het talige karakter van sociale mediadata uitstekend past bij de letterenfaculteit. Ik zie dan ook uit naar samenwerking op dit terrein met mijn collega's van bijvoorbeeld taalwetenschap.

In de komende maanden al zullen we een aantal casussen gaan onderzoeken. De gezamenlijke inzichten uit deze casussen maken het mogelijk om meer generiek iets te zeggen over de mechanismen die ten grondslag liggen aan het berichtenverkeer op sociale media. Meer praktijkgericht bieden de casussen aanknopingspunten om advies uit te brengen over de manier waarop een persuasieve boodschap over bijvoorbeeld het gebruik van e-sigaretten of gevaarlijke rookmelders het beste kan worden ingezet. Ook hopen we te kunnen adviseren over manieren waarop sociale mediadata bruikbaar kunnen zijn bij de inrichting van organisationele processen. Op deze manier komen dus technologie, organisatie en communicatie samen in zowel theorie als praktijk en in zowel onderzoek als onderwijs.

Voor ik toe kom aan een dankwoord wil ik eerst tot slot nog iets zeggen over het delen van wetenschappelijke kennis. Ik wil heel graag in de komende jaren een deel van mijn tijd en aandacht besteden aan het vinden van manieren om wetenschap en praktijk dichter bij elkaar te brengen. Ik ben daarom voornemens om de onderzoeken die ik doe en de methoden en technieken die daarbij worden ontwikkeld niet alleen te delen in wetenschappelijke journals maar ook te delen in bijvoorbeeld een (online) platform. Op deze manier kunnen niet alleen wetenschappers gebruik maken van nieuwe methoden en technieken om theorie over communicatie en/of netwerken te toetsen, maar kunnen ook overheden, belangenorganisaties en burgers gebruik maken van deze nieuwe mogelijkheden. Op die manier hoop ik vanuit mijn onderzoek bij te dragen aan een sterke publieke sector in Nederland. Ton Baetens, we gaan echt op korte termijn ons voorstel uitwerken.

Ik wil tot slot nog even terugkomen op de titel van deze oratie. Lang geleden heb ik de stoute schoenen aangetrokken met het idee ooit hoogleraar te worden. Met het uitspreken van deze rede, heb ik met eer en genoeg, het ambt van hoogleraar aanvaard. Ik wil echter die schoenen aanhouden. Ze zitten goed. Ik wil onderzoek doen naar en onderwijs geven over communicatie in organisaties, over nieuwe technologie, nieuwe soorten data, nieuwe methoden van onderzoek en met nieuwe manieren om kennis te delen.

DANKWOORD

Allereerst wil ik het college van bestuur bedanken voor het in mij gestelde vertrouwen. Margot van Mulken, als decaan van de Faculteit der Letteren, Enny Das als toenmalig voorzitter van de afdeling, Odin Dekkers als toenmalig directeur onderwijs en Mirjam Ernestus als voorzitter van het Center for Language Studies: dank voor deze kans en het in mij gestelde vertrouwen.

Ik ben hier niet van de ene op de andere dag gekomen. Na mijn opleiding aan de Universiteit van Amsterdam heb ik mijn promotieonderzoek bij het Telematica Instituut uitgevoerd. Ik dank Dirk de Wit, Jo Groebel en Chris Vissers voor hun begeleiding in dit zeer leerzame traject. In Utrecht heb ik met veel plezier meegewerkt aan de ontwikkeling van de opleiding informatiekunde. Jurgen van den Berg, Erik Huizer, Sjaak Brinkkemper, Joske Houtkamp, Huub Prüst, Robbert-Jan Beun en Doaitse Swierstra: veel dank voor jullie inspirerende samenwerking en vriendschap. In Twente heb ik de mogelijkheden van derde geldstroomonderzoek leren kennen. Jan van Dijk en Wolfgang Ebberts: veel dank voor jullie kennis en samenwerking. Ik wil graag verder met het Center for eGovernment Studies.

Dan de Radboud Universiteit. Na een jarenlange mix van technische en sociale wetenschappen ben ik nu beland in een letterenfaculteit. Na *High Tech Human Touch* it is time to *Change Perspective*.

Het afgelopen jaar heb ik als een bijzondere tijd ervaren. De verandering van universiteit, perspectief en rol was even wennen. De combinatie van een tomeloze inzet van collega's en een aangename sfeer heeft enorm geholpen om me hier thuis te gaan voelen. Vanaf 1 september van dit jaar heb ik de eer om afdelingsvoorzitter te zijn van deze indrukwekkende groep mensen. Enny Das, Hans Hoeken: ik hoop dat ik in jullie voetsporen kan treden. Ik hoop dat we de komende jaren onderzoek en onderwijs kunnen voortzetten en ontwikkelen op basis van het sterke huis dat jullie, samen met de collega's, hebben neergezet.

Dan wil ik hier graag nog de namen noemen van een aantal vrouwen die in de afgelopen jaren mijn role models zijn geweest: Liesbeth van Zoonen, Linda van der Gaag en Ellen Küller en Margot van Mulken. Jullie zijn je misschien niet bewust van de rol die jullie voor mij hebben vervuld. Voor mijn waren jullie (soms op afstand) belangrijke leermeesters en daarvoor wil ik jullie hartelijk bedanken.

Dan wil ik graag mijn vrienden en familie bedanken. Mijn moeder, broer, zus, schoon-zussen en zwagers hier in de zaal en papa als engel op mijn schouder. Ik wil jullie bedanken voor de stabiele basis waarop het goed bouwen was en is. Ik weet dat jullie heel trots zijn en op mijn beurt ben ik trots op jullie.

Lieve vrienden en vriendinnen, jullie wil ik bedanken voor jullie gezellige meeleven, kritische vragen en luisterende oren. Petra van der Kwast, Anneke Verschut en Carla van den Hooff: dank voor jullie waardevolle feedback op deze oratie. Dan nog een enkel woord voor een paar vrienden in wiens schoenen ik liever niet zou staan. Voor jullie is het leven een waanzinnige beproeving geweest. Ik heb veel bewondering voor de manier waarop jullie in het leven staan en ben heel erg blij jullie hier vandaag in goede doen te zien.

Leentje, Mees, Larix en Elske. Voor jullie kan ik alleen bewondering uitspreken. Ik zie dat jullie niet alleen respect hebben voor de wereld om jullie heen maar dat je daarin ook jezelf niet vergeet. Jullie laten passie zien voor de dingen waar je mee bezig hebt maar staan ook met twee voeten op de grond. Jullie gaan ervoor maar weten, als het nodig, is ook tijdig aan de rem te trekken. Als jullie representatief zijn voor 'de jeugd van tegenwoordig' dan heb ik vertrouwen in een zonnige toekomst.

Dan mijn lieve Harry. Het is een groot genoegen om de dagelijkse beslommeringen over de universiteiten waar we werken met elkaar te delen: een vraag over statistiek, het opsnorren van een referentie, het printen van een scriptie. Ik vind het geweldig dat we vandaag allebei in toga zijn. Maar belangrijker dan dat is dat je voor mij een routeplanner bent. Ik bedoel dat niet alleen letterlijk, als we een rondje fietsen maar ook figuurlijk. Zonder jou ben ik nergens.

Tot slot wil ik ook iedereen die ik vandaag niet bij naam heb genoemd bedanken. Mensen op het secretariaat of op de financiële afdeling die ons werk mogelijk maken. Soms mensen wiens naam ik niet eens ken. Mensen binnen en buiten de faculteit die bijvoorbeeld de afwas doen, kabels vervangen of voorlichting geven. Jullie doen je werk vaak met evenveel passie als ik. Jullie verdienen daarom voor jullie werk evenveel respect als ik voor het mijne.

Ik heb gezegd.

LITERATUUR

- Card N.A. (2012), Applied meta-analysis for social science research. The Guilford Press, New York.
- Rathenau (2015). Wetenschappelijke publicaties Nederlandse universiteiten.
- Marincovich, M. (2007). Teaching at Stanford: An introductory handbook for faculty, academic staff, and teaching assistants. Center for Teaching and Learning, Stanford University.
- DeSanctis, G., & Poole, M. S. (1994). Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. *Organization science*, 5(2), 121-147.

STOUTE SCHOENEN

Van Links naar rechts en van boven naar beneden:

- Pauline van Dongen, Vertigo.
- Chengxu Tian, Melting.
- London Kaye, Nike.
- Nicholas Kirkwood, Keith Haring, Nicholas Kirkwood x Keith Haring.
- United Nude, United Nude x Lady Gaga.
- Xavier G-Solis, Racecar Bikkemberg.
- United nude, Fold.
- Kunihiro Morinaga, Clear Floral Oxfords.
- Kermit Tesoro, Polyposis.
- Tabitha Osler, Burning bush.
- Abel Bazan, Zambrano.
- Amber Ambrose Aurèle, Sunshine in the River.
- Tomas Bata University, Anaglyfeffect.
- Peter Popps, Swing.
- Susanna Battistutto, Winding Volutes nr. 1.
- Sebastian Thies, Nat-2 zin1 multi zippers.
- Sofie Goemaere, La Guerre de Tibet.
- Liesel Swart, René van den Berg, Core shoe.
- Nina Laurant en Florian Kunneman, Think different, Just do it, Enjoy.
- Lahtiset, Felt boots.
- Zita Attalai, Curly Sue.
- Hideki Sato, TIE.
- Rhonda Zwilling, Meangreen.
- Yoni Alter, Air Jordan 45 High.
- Alexandra Tutor, A.Logizm.
- Neta Soreq, Energetic Pass II.
- Be&D, Big city sneaker red.
- Thomas Tremml, Ice boot.
- Jan Jansen, Henriette Catharina.

De afbeeldingen zijn met toestemming van Liza Snook van het Virtual Shoe Museum gebruikt. Meer informatie op www.virtualshoemuseum.com.

